

## PANEN PRESTASI TIM CONTACT CENTER



### DATA & ANGKA

#### Prestasi Contact Center ICON+ di The Best Contact Center Indonesia

The Best Contact Center Indonesia merupakan salah satu ajang penghargaan bergengsi yang terkait pengelolaan *contact center* di Indonesia. Ajang yang diselenggarakan oleh Indonesian Contact Center Association ini telah dihelat sejak 2007 lalu. Tim Contact Center ICON+ yang mengelola langsung Contact Center PLN 123, telah membuktikan prestasinya dalam ajang ini.

#### 2010

- Supervisor (Platinum)

#### 2012

- Quality Assurance (Gold)
- Supervisor (Silver)
- Manager (Bronze)
- Agent Inbound (Bronze)
- CC Operation (Bronze)
- CC Business Contribution (Silver)

#### 2014

- Operational (Silver)
- Team Leader (Platinum)
- Supervisor (Silver)
- IT Support (Bronze)
- CSO Inbound (Bronze)
- Talent Dancing (Gold)
- Talent Singing (Platinum)
- Talent Singing (Silver)

#### 2015

- Best Talent Dancing (Platinum)
- Operasional (Silver)
- Supervisor (Silver)
- Quality Assurance (Silver)
- Desk Control (Silver)
- Desk Control (Bronze)
- Team Leader (Bronze)

#### 2018

- Team Reliable & Accurate (Gold)
- Supervisor (Silver)
- Quality Assurance Small (Silver)
- The Best Quality Assurance (Silver)
- Agent Medium (Platinum)
- Agent Medium (Bronze)
- Technology Information (Bronze)

We Speak  
Beyond  
Connectivity



Apresiasi dan pengakuan dari pihak pengguna jasa atau bahkan dari masyarakat luas tentu merupakan pasokan energi besar untuk kita. Itu sebabnya, ketika Contact Center PLN 123 yang kita kelola berhasil meraih prestasi gemilang, hal pertama yang ingin kami lakukan adalah memberikan apresiasi setinggi-tingginya untuk tim Contact Center.

Pada awal Agustus lalu, Contact Center ICON+ yang mengelola CC PLN 123 berhasil memboyong tujuh penghargaan sekaligus pada ajang The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) yang diselenggarakan oleh Indonesian Contact Center Association (ICAA). Yang membanggakan, dalam ajang bergengsi ini, prestasi ICON+ sejatinya telah menjadi semacam tradisi. ICON+ telah berlangganan meraih medali sejak 2010 silam.

Sebagai bentuk apresiasi kami, pada edisi kali ini kami menurunkan sejumlah tulisan mengenai Contact Center ICON+. Dalam rubrik Fokus, kami mengulas prestasi kita di ajang TBCCI. Kemudian dalam rubrik Produk & Layanan, kami menuliskan mengenai dukungan kita kepada Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) dalam pengelolaan Contact Center 136 yang baru saja diluncurkan. Kita tentu merasa bangga atas kepercayaan Kementerian ESDM untuk menggandeng kita dalam pengelolaan *contact center* tersebut. Sejumlah kebaruan berhasil kita tawarkan dan implementasikan dalam pengelolaan *contact center* tersebut.

Selamat membaca.



### 3 FOKUS Momentum Pembuktian Setelah Dua Tahun Vakum

Melalui kompetisi, ICON+ dapat mengukur posisi di industri, sekaligus mengasah pengetahuan dan kompetensi sebagai bekal dalam mengembangkan pasar.



### 6 ICONERS Kerja Tak Sekadar Bekerja



### 8 SDM Siap Optimalkan Utilisasi Aset Data



### 10 PRODUK & LAYANAN Lebih Terintegrasi Melayani Masyarakat



### 12 TEROPONG Merajut Kebersamaan di Atas Dua Roda



### 14 JELAJAH Sejuknya Harmoni Klasik dan Kontemporer



### 16 AGENDA Galeri Kegiatan ICON+



### 19 RESENSI Langkah Penting Menjadi Inovator



EDISI LALU  
<http://www.iconpln.co.id/news/iconews/>

Penanggung Jawab Heni Utari (Sekretaris Perusahaan) • Pemimpin Redaksi Budi Rusdiana (Manajer Bidang Hubungan Kelembagaan) • Koordinator Liputan Agustina Masito • Kontributor Lita Kusumaning Ayu, Afifah Aini • Sirkulasi Khasbullah, Arief Santoso • Alamat Redaksi Bidang Hubungan Kelembagaan ICON+ Kawasan PLN Cawang, Jl. Mayjend Sutoyo No. 1, Cililitan, Jakarta Timur, 13640, Telp. 021-525 3019, Fax. 021-525 3659, Email: humas@iconpln.co.id • Konsultan Media MEDIAVISTA Publishing Services, PT Tanair Media Seruni, Telp: 021 - 22806080, www.mediavista.id

Redaksi ICON+ menerima kontribusi tulisan dan foto dari pembaca. Redaksi berhak menyunting kontribusi yang masuk.



# Momentum Pembuktian Setelah Dua Tahun Vakum

*Melalui kompetisi, ICON+ dapat mengukur posisi di industri, sekaligus mengasah pengetahuan dan kompetensi sebagai bekal dalam mengembangkan pasar.*

**K**eandalan ICON+ dalam mengelola layanan *contact center* kembali diuji secara kompetitif. Dengan membawa bendera Contact Center (CC) PLN 123, ICON+ berhasil membawa pulang tujuh medali, sekaligus menduduki peringkat ke-13 dari 54 perusahaan peserta kompetisi The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2018 yang diselenggarakan oleh Indonesia Contact Center Association (ICCA).

Di bidang layanan pelanggan, prestasi yang dianugerahkan pada 3 Agustus lalu itu merupakan yang kedua bagi ICON+ sepanjang tahun 2018. Sebelumnya, April silam, CC PLN 123 meraih penghargaan Contact Center Service Excellence Award (CCSEA) untuk kategori "Public Services". ICON+ sendiri dipercaya menangani CCTR PLN 123 sejak tahun 2012.

Sebagai bentuk apresiasi, Manajemen ICON+ mengajak seluruh pemenang TBCCI untuk menikmati makan malam bersama di Jakarta, 13 Agustus 2018. Turut mengundang antara lain Direktur Solusi Bisnis dan Operasi Ketenagalistrikan ICON+ Ardian Cholid, GM SSU Ketenagalistrikan ICON+ Ignatius Rendroyoko, dan Sekretaris Perusahaan ICON+ Heni Utari.

Berhasil memenangkan *awards* merupakan penyemangat bagi ICON+ untuk terus berinovasi dalam pelayanan. "Lebih dari itu, *goals* kami sesungguhnya adalah memberikan layanan *contact center* terbaik serta *value added* bagi *customers*," ujar Manager Contact Center & Service Desk ICON+ Yudistiro Yanuarianto yang akrab disapa Yudis.

## Gerak Cepat

Setelah dua tahun vakum mengikuti kompetisi TBCCI, ICON+ mengirimkan sebanyak 18 *talent* untuk berlaga di kategori individu dan tim. Mereka dikarantina selama sepuluh hari sebelum mengikuti berbagai tahap kompetisi TBCCI yang memakan waktu hampir satu bulan. Adapun proses penjarangan *talent* dari sembilan *site* CC PLN 123 se-Indonesia terbilang cukup singkat, yakni kurang dari 30 hari.

"Dari hasil kompetisi, kami melihat perlunya upaya untuk pengembangan *knowledge* dan *skill* agar kualitas 1.288 tenaga kerja yang mengelola *contact center* semakin mumpuni. Karena itu, mereka akan diberikan program pendidikan dan pelatihan terstruktur dan berjenjang dalam waktu dekat," terang Yudis.

Di sisi lain, ICON+ juga bergerak sigap dalam mempersiapkan *talent* untuk kompetisi serupa tahun mendatang. Para calon *talent* dari berbagai level, mulai dari Head of Contact Center (supervisor), Quality Assurance (QA), Team Leader, Desk Control, hingga Agent kini tengah mengikuti proses seleksi yang diawali dengan *assessment*, lalu dilanjutkan *in-class training*.

“Dengan berbagai upaya tersebut, kami berharap bisa menembus posisi lima besar pada kompetisi TBCCI 2019,” ujar Yudis.

GM SSU Ketenagalistrikan ICON+ Ignatius Rendroyoko yang akrab disapa Yoko menambahkan, *talent* yang dikirimkan ke ajang kompetisi memang perlu dipersiapkan secara matang. Pasalnya, selain diharapkan mampu menampilkan *image* ICON+ secara kuat, *talent* tersebut juga



menjadi tumpuan bagi Perusahaan untuk mendulang prestasi yang lebih baik.

“Ke depan, kami fokus menasar predikat Platinum pada setiap kategori yang diikuti demi memperbaiki posisi pada ajang TBCCI. Tidak ketinggalan, kami akan

lebih aktif terlibat dalam kegiatan ICCA untuk memperluas *networking* dengan sesama pengelola *contact center*,” kata Yoko.

**Tangkap Peluang**

Meski tidak representatif karena tidak mengikuti semua kategori lomba, kompetisi TBCCI menjadi tolok ukur bagi ICON+ untuk mengkaji daya saing di kancah industri, sekaligus mengasah pengetahuan dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) pengelola *contact center*.

“Harapannya, cakupan pelanggan *contact center* semakin luas sehingga kami tidak hanya melayani PLN dan anak perusahaannya, tetapi juga merambah ke kementerian, BUMN, dan BUMD,” tutur Yoko.

Memasuki era revolusi industri 4.0, lanjut Yoko, semua saluran komunikasi massa akan mengandalkan sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK), tidak terkecuali bisnis layanan pelanggan. Karena itu, sebagai penyedia solusi TIK terkemuka di tanah air, ICON+ harus mampu menangkap peluang emas tersebut menjadi *business growth factor*.

Saat ini, ICON+ tengah fokus membenahi administrasi, mengajukan berbagai izin, dan menyusun rencana jangka panjang untuk menggali peluang pada

pasar *contact center*. Kehadiran *omnichannel* nantinya menjadi preferensi sekaligus ‘senjata’ bisnis ICON+ yang dapat memperluas akses komunikasi antara pelanggan dan *contact center*.

Yudis menambahkan, perluasan pangsa pasar akan turut meningkatkan maturitas ICON+ dalam mengelola layanan *contact center*. “Semakin banyak *client*, tentu permintaan layanan semakin unik dan sulit ditebak sehingga kami pun terus belajar dan menciptakan *breakthrough*. Mudah-mudahan pelayanan yang diberikan oleh ICON+ dapat kian profesional dan berorientasi pelanggan,” pungkasnya. ■

**Perluasan pangsa pasar akan turut meningkatkan maturitas ICON+ dalam mengelola layanan *contact center*.**



Yulistiro Yanuarianto, Manager Contact Center & Service Desk

**Prestasi ICON+ dalam Kompetisi TBCCI 2018**



Ignatius Rendroyoko, GM SSU Ketenagalistrikan

**Harapannya, cakupan pelanggan *contact center* semakin luas sehingga kami tidak hanya melayani PLN dan anak perusahaannya, tetapi juga merambah ke kementerian, BUMN, dan BUMD.**





► Suara ICONers

# Kerja Tak Sekadar Bekerja

Para ICONers ini berhasil membuktikan diri pada ajang *The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2018*. Selain mengharumkan nama Perusahaan, hal ini juga menjadi pencapaian tersendiri bagi mereka pribadi. Berbagai persiapan mereka lakukan sejak jauh hari sebelumnya. Dukungan dan doa pun diberikan baik oleh keluarga maupun oleh Perusahaan. Selamat untuk para pemenang!



## Peraih Silver kategori Best of The Best Supervisor

Arief Kendy,  
Head of Contact Center PLN 123 Site Jakarta

### Lebih Kompetitif di Tahun Ini

“Kemenangan pada tahun 2018 ini sangat jauh berbeda dibandingkan pada 2014 lalu, ketika saya mendapat Platinum di kategori *Team Leader* di ajang yang sama. Pada tahun ini saya mewakili ICON+ untuk kategori *Best of The Best Supervisor*, di mana seluruh peserta lomba adalah jawara-jawara di banyak perusahaan, baik yang berskala kecil, sedang, dan besar, dan pernah menjadi juara di ajang yang sama. Mereka sangat mengerti dengan medan kompetisi. Persiapan yang saya lakukan pastinya belajar

dan berdoa. Saya mempelajari soal-soal hitungan skenario operasional *contact center*. Saya juga mempelajari cara presentasi yang berbeda dari orang lain pada umumnya sehingga kita memiliki *factor “x”* yang tidak dimiliki oleh orang lain. Bersyukur, Perusahaan sangat mendukung kami untuk mengikuti kompetisi ini. Kami para peserta bahkan dikarantina selama sepuluh hari dan difasilitasi narasumber hebat di bidangnya. Kunci kemenangan saya, mengutip Buya Hamka, ‘jika hidup sekadar hidup, babi di hutan juga

hidup. Jika kerja sekadar bekerja, kera juga bekerja.’ Bagi saya, kita harus menampilkan apa yang terbaik. Alhamdulillah dan terima kasih kepada ICON+ yang selalu membuat kami menjadi lebih baik.”



## Peraih Silver kategori Best of The Best Quality Assurance

Abdillah Syukur,  
Quality Assurance PLN 123 Site Bandung

### Jawaban atas Tantangan yang Diberikan Perusahaan

“Kemenangan ini adalah jawaban atas tantangan yang telah Perusahaan berikan kepada saya. Ini bukanlah kemenangan pertama bagi saya dalam ajang TBCCI. Pada 2013 lalu saya meraih *The 1st Winner of Writing Contest*. Kemudian pada 2015 saya meraih *Bronze* untuk kategori *Best of The Best Team Leader*. Kemudian pada tahun ini saya meraih medali *Silver* untuk kategori *Best of The Best Quality Assurance*. Kemenangan ini tentu merupakan prestasi yang membanggakan bukan hanya bagi

saya pribadi dan keluarga, tetapi semoga juga bagi Perusahaan. Khususnya kebanggaan bagi PLN 123 Site Bandung di mana saya bertugas. Dalam melakukan persiapan, saya berlatih soal-soal minimal lima jam setiap harinya, selama dua minggu. Tahapan selanjutnya adalah lomba presentasi dan menjawab pertanyaan *fishbowl*. Untuk tahapan ini saya mengikuti karantina di TMII. Rekan-rekan di lingkungan Contact Center juga selalu memberi dukungan. Tak jarang mereka mengirimkan

*WhatsApp* menanyakan kabar selama saya mengikuti karantina di Jakarta. Namun, dukungan terbesar saya datang dari istri saya. Kemenangan saya ini, 90 persen berkat doa dan dukungannya. Kemenangan ini saya persembahkan untuknya. Saya menaruh harapan besar kompetisi ini bisa menjadi lompatan bagi karier kami di ICON+, seperti terbukanya kesempatan mengikuti asesmen jenjang karier. Saya ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada ICON+ atas kesempatan yang telah diberikan kepada saya.”



## Peraih Silver kategori Quality Assurance

Theresiana Kurnia,  
Koordinator Quality Assurance PLN 123 Site Semarang

### Bekerja Rutin Saja Tidak Cukup

“Kemenangan ini merupakan pembuktian bahwa saya merupakan salah satu karyawan yang berkualitas yang dimiliki Perusahaan. Bekerja rutin saja tidak cukup, kita harus membuktikan kemampuan dan kualitas kita. Tidak hanya diukur secara internal, tetapi juga eksternal (dengan *Contact Center* lain). Salah satu jalannya ialah dengan mengikuti kompetisi. Kemenangan ini selain untuk kebanggaan pribadi dan keluarga, juga untuk Perusahaan. Selama saya bekerja lebih kurang delapan

tahun, saya dapat mengharumkan nama Perusahaan. Ini adalah bonus tersendiri bagi saya. Dalam menghadapi kompetisi, saya mempersiapkan diri dengan banyak membaca buku-buku terkait *contact center*, berlatih menjawab soal-soal dari materi tahun sebelumnya, terutama soal hitungan, latihan presentasi, dan *sharing* atau diskusi dengan mentor, rekan-rekan. Tentu juga mempersiapkan mental dan berdoa. Lingkungan kerja sangat mendukung saya dengan cara menyediakan waktu untuk

berdiskusi. Karena saya berfokus untuk kompetisi, rekan-rekan juga membantu mem-*back up* pekerjaan saya ketika saya menjalani karantina. Kunci kemenangan ini adalah fokus, yakin untuk menang, kerja keras, dan doa. Karena Perusahaan menargetkan untuk menang, saya selalu menanamkan keyakinan dan menyugesti diri saya secara positif. Terima kasih kepada ICON+ karena telah memberikan kesempatan dan dukungan penuh kepada karyawannya untuk terus berkembang.”

## Data Science Development Program

# Siapa Optimalkan Utilisasi Aset Data

Program pengembangan kompetensi ini ditargetkan dapat mencetak pasukan data scientist dengan kemampuan analitis yang mumpuni.

Data kerap dianggap sebagai angin lalu yang dinilai merepotkan untuk diperoleh dan dikelola. Namun, nyatanya data merupakan modal mutlak keberhasilan strategi bisnis.

Banyak perusahaan kini menggunakan data dalam jumlah raksasa untuk pengembangan bisnis dan peningkatan *user experience*, tidak terkecuali ICON+ yang mengimplementasikan pemrosesan *big data* dengan memanfaatkan teknologi Hadoop.

Belakangan, data pun turut menjadi aset ICON+ sebagai penyedia solusi teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Namun, pengolahan

dan analisisnya memerlukan kemampuan *data scientist* yang mumpuni agar utilisasi aset tersebut lebih optimal. Di sinilah *data scientist* berkontribusi terhadap bisnis perusahaan.

Secara umum, manajemen sumber daya manusia (SDM) memiliki tiga strategi utama untuk men-*deliver* sebuah program kerja, yaitu *build* (mengembangkan kompetensi karyawan), *buy* (merekrut karyawan baru), atau *borrow* (menggunakan jasa konsultan).

Program kerja kali ini memakai strategi *build* karena sebagai perusahaan teknologi, ICON+ sudah memiliki karyawan yang berpotensi

tinggi untuk menjadi seorang *data scientist*. Strategi *build* lantas diterjemahkan menjadi sebuah program bertajuk "Data Science Development Program".

Menurut Staf Human Capital Development ICON+ Putri Chaerani Amalia, "Data Science Development Program" memiliki perbedaan dari program pengembangan kompetensi yang pernah diadakan di ICON+.

Pasalnya, tak cukup sekadar memiliki minat untuk menjadi seorang *data scientist*, tetapi dibutuhkan pula potensi keahlian yang sesuai seperti *data mining*, statistik, *programming*, dan *scripting*. Yang terpenting, *data scientist* harus memiliki rasa keingintahuan yang besar untuk bereksperimen dengan hal-hal baru.

"Itu sebabnya program diawali dengan proses seleksi melalui dua tes, yakni General Mental Ability untuk mengukur intelegensi dan Hexaco untuk mengetahui minat dan bakat calon peserta. Keduanya akan dinilai dan dievaluasi oleh Heru Wiryanto selaku praktisi SDM dan *data analytics*," kata Putri.

### Diikuti 20 Peserta

Standar kualitas selanjutnya harus berdasarkan ekspektasi *customers*. Sementara itu, penggunaan *data science* akan sangat optimal untuk mengetahui ekspektasi sekaligus perilaku pelanggan, sehingga perusahaan dapat memberikan layanan yang sesuai harapan,

atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Di sinilah keterkaitan "Data Science Development Program" dengan "Spirit Quality Growth" yang menjadi tema strategis ICON+ tahun ini.

Usai *deadline* pendaftaran ditutup pada 1 Juli 2018, tercatat sebanyak 80 calon peserta dari berbagai unit kerja di ICON+. Hasil seleksi kemudian menjangkit 20 orang sebagai peserta yang berhak mengikuti rangkaian program sejak akhir Agustus 2018; mulai dari Fundamental Level selama tiga hari, Intermediate Level 1-3, Advance

Level, Advance ML, Social Network, hingga Text Analysis.

Para peserta "Data Science Development Program" diharapkan dapat mengembangkan kompetensinya dan memberikan kontribusi nyata terhadap pergerakan maupun pertumbuhan bisnis ICON+. "Secanggih apapun infrastruktur *big data* yang dimiliki oleh perusahaan, pemanfaatannya belum akan optimal tanpa didukung SDM yang kompeten. *Man behind the gun* adalah kunci utamanya", tutup Putri. ■

Secanggih apa pun infrastruktur *big data* yang dimiliki perusahaan, pemanfaatannya belum akan optimal tanpa didukung SDM yang kompeten.



Putri Chaerani Amalia,  
Staf Human Capital Development



Contact Center ESDM 136

# Lebih Terintegrasi Melayani Masyarakat



ICON+ menjadi "pengawal" utama transformasi Contact Center Kementerian ESDM.

Setelah bertransformasi mulai dari "Halo Migas", Call Center 1500335, kini Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) meluncurkan *contact center* yang lebih terintegrasi dan *powerful*, yakni Contact Center 136. Layanan Contact Center 136 ini telah resmi diluncurkan pada Rabu, 15 Agustus lalu, di Kementerian ESDM. Menteri ESDM Ignasius Jonan berkesempatan meluncurkan langsung *contact center* ini.

Dalam kata sambutan peluncurannya, Jonan mengatakan kehadiran Contact Center 136 merupakan tindak lanjut arahan Presiden Joko Widodo yang meminta semua unit kerja pemerintah

memiliki semangat untuk melayani masyarakat. "Keberadaan *contact center* ini menunjukkan meningkatnya semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat," ujar Jonan.

Layanan Contact Center 136 sendiri tidak dimaksudkan untuk menggantikan *contact center* lain yang terkait dengan bidang energi dan sumber daya mineral, seperti Contact Center PLN 123 atau lainnya. Setiap hari kerja, mulai dari pukul 07.00 hingga pukul 17.00, layanan Contact Center 136 ini akan merespons pertanyaan, permintaan informasi, atau keluhan masyarakat terkait bidang-bidang kerja Kementerian ESDM. Di luar

hari kerja seperti malam hari dan Sabtu-Minggu, akan ada fitur *Interactive Voice Respons (IVR)* yang siap melayani masyarakat.

Untuk mengaksesnya, masyarakat bisa menekan tombol 136 pada ponsel maupun telepon rumah, atau bisa melalui kanal resmi media sosial Kementerian ESDM seperti Twitter (@KementerianESDM), Facebook (Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral), Instagram (@kesdm), maupun Youtube (Kementerian ESDM).

**Total Solusi Layanan ICON+**

Disampaikan oleh Detty Elviany, GM Strategic Business Unit Solusi TIK Publik, layanan Contact Center

ESDM 136 ini didukung penuh oleh ICON+. "ICON+ memberikan total solusi layanan kepada Kementerian ESDM. Tidak hanya terbatas koneksi jaringan antarkantor Kementerian ESDM, tetapi juga termasuk layanan Contact Center 136," terang Detty.

Kontribusi ICON+ dalam layanan Contact Center ESDM sendiri sesungguhnya telah berlangsung sejak Call Center Siaga Posko Lebaran 2018. Pada tahap tersebut, ICON+ berhasil menyiapkan Posko Lebaran 2018 Kementerian ESDM dan *go live* pada 8 Juni 2018. Layanan Call Center Posko Lebaran 2018 tersebut menggunakan infrastruktur nomor eksisting Contact Center Dirjen Migas 1500335 dengan empat *seat agent* yang sebelumnya telah di-*training* ICON+.

Ada sejumlah hal penting yang dilakukan ICON+ terkait pengelolaan Contact Center ESDM. Namun yang terutama ialah penyediaan jaringan infrastruktur ke lokasi *contact center*, konfigurasi IVR dan sistem *contact center*, *deployment* aplikasi *contact center*, penyediaan dan *training agent*, serta aplikasi berbasis *artificial intelligence (AI)*.

Terkait aspek *people*, ICON+ memberikan pembinaan dan *training* kepada tenaga kerja pengelola *call center* yang eksisting, agar kualitas layanannya meningkat. Dalam proses *training* juga dilakukan *assessment* untuk memastikan *soft competency* dan *hard competency* dari para agen.

Hal-hal tersebut pada gilirannya memang membawa kebaruan baru dalam pengelolaan Contact Center ESDM. Sejumlah kebaruan itu antara lain ialah perbaikan tata kelola *call center*, penyusunan *basic communication* antara *agent (tier 1)* dengan tim *support (tier 2)*, perbaikan kualitas layanan melalui standarisasi *customer attribute*, pembuatan aplikasi *knowledge base*, hingga pengelolaan tenaga kerja menjadi lebih efisien.

Terkait dukungan ICON+ ini, secara khusus Menteri Jonan menyampaikan terima kasihnya kepada ICON+. Menurutnya, kerja sama yang ada antara ICON+ dan Kementerian ESDM merupakan bentuk sinergitas antara pemerintah dan Badan Usaha.

"Kami ucapkan terima kasih kepada ICON+ dan para *provider* layanan telekomunikasi atas dukungannya selama membangun sistem ini. Terus kita kembangkan sesuai perkembangan zaman. Ini adalah bentuk *support* kepada sektor ESDM dalam meningkatkan layanan publik. Terima kasih," ucap Jonan. ▀

**Kami ucapkan terima kasih kepada ICON+ dan para provider layanan telekomunikasi atas dukungannya selama membangun sistem ini. Terus kita kembangkan sesuai perkembangan zaman. Ini adalah bentuk support kepada sektor ESDM dalam meningkatkan layanan publik. Terima kasih.**

► Menteri ESDM Ignasius Jonan ◀



Contact Center 136

- 136
- @KementerianESDM
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral
- @kesdm
- Kementerian ESDM



ROLLING THUNDER

## MERAJUT KEBERSAMAAN DI ATAS DUA RODA

*Komunitas ICON+ Riders melaju bersama tanpa melihat perbedaan status, merek kendaraan, atau bahkan jabatan.*

**P**adatnya aktivitas kantor tidak lantas membuat para ICON+ Riders kehilangan waktu untuk bisa menyalurkan hobinya. Salah satu cara yang dilakukan ialah dengan menggelar kegiatan Kopdar Rolling Thunder berkeliling Kota Jakarta pada Jumat, 13 Juli 2018 lalu.

Titik start berkendara bersama tersebut dimulai dari Kantor

Mampang. Dari sana, rombongan segera menuju nasi goreng kambing Kebon Sirih. Usai santap bersama nasi goreng legendaris tersebut, rombongan kemudian melaju ke kawasan Tugu Monas untuk berfoto bersama dan kemudian *ngobrol* santai di Coffee Shop Cikini.

Malam itu cukup banyak *riders* yang berpartisipasi. Adri Rizkiana, Officer Organisasi & Budaya ICON+ yang juga merupakan koordinator acara mengatakan, sebanyak 34 motor dan 37 orang mengikuti *Rolling Thunder* malam itu.

Rombongan ini merupakan gabungan dari berbagai komunitas roda dua yang ada di ICON+, yakni GAMATSU (Gandul, Mampang, Gatot Subroto), SBC (Sobat Bikers Community), Touring Cantik, dan IVC (ICON+ Vespa Community).

"Ini merupakan kali pertamanya kegiatan dilakukan dan semua peserta ICON+ Riders yang hadir sudah mewakili dari berbagai komunitas yang ada," ujarnya.



Adri menjelaskan, *Rolling Thunder* ini menjadi bagian dari semangat kebersamaan ICONers yang tidak melihat perbedaan jenis kendaraan, status jabatan, dan tempat bekerja. Dengan acara ini diharapkan terjalin silaturahmi di antara para *riders* ICON+ dan tercipta suatu wadah komunikasi bersama.

"Maksud dan tujuan dari kopdar gabungan ini adalah untuk menyatukan seluruh komunitas roda dua di ICON+ tanpa menghilangkan komunitas/grup yang sudah ada dan berjalan sebelumnya," ucap Adri.

Adri juga berharap Kopdar Rolling Thunder ini bisa semakin memantik semangat kebersamaan dan menjadi awal untuk kopdar atau *touring* bersama lainnya.

Tentu saja, akan semakin seru kalau semakin banyak *riders* yang ikut serta. Untuk itu, Adri berharap ke depan ICON+ Riders akan dijadikan sebagai salah satu komunitas resmi di bawah naungan perusahaan. Untuk *riders* yang tertarik untuk menjadi bagian komunitas, Adri menyarankan agar *riders* menghubungi Humas atau perwakilan ICON+ Riders.

"Saat ini sudah dibentuk media komunikasi berupa WhatsApp Group ICON+ Riders yang jumlah *member*-nya sudah mencapai lebih dari 90," ucap Adri. ■

### Informasi Lebih Lanjut:

1. Capt (Panca) : 08161971068
2. Adri : 08567878708
3. Desmond Doss : 087808740107







Malang

# Sejuknya Harmoni Klasik dan Kontemporer

Keberadaan kampung tematik, panorama alam cantik, dan ragam festival menarik menjadi magnet Kota Malang yang mengundang kehadiran pelancong.

Ekstistensi lokawisata unik yang muncul dalam satu dekade terakhir turut meningkatkan popularitas Malang, Jawa Timur sebagai destinasi vakansi favorit. Sebut saja Batu Secret Zoo, Museum Angkut, Omah Kayu, hingga Kampung Warna-Warni Jodipan; semuanya kerap ramai pengunjung saat akhir pekan atau libur panjang.

Sebanyak 4,91 juta wisatawan dari berbagai penjuru tanah air dan mancanegara berpelesir ke Malang selama 2017 silam, melesat dari tahun sebelumnya sebesar 3,99 juta turis. Agar kunjungan pelancong kian meningkat, belakangan pemerintah pun menetapkan kenaikan status Bandara Abdul Rachman Saleh menjadi bandara internasional.

"Kota Apel" berusia 104 tahun ini terus berbenah dalam mengelola sektor pariwisata, salah satunya dengan menghadirkan beragam festival sepanjang tahun. Sebagian besar perhelatan berupaya memadukan konsep modern dan klasik secara harmonis sehingga dapat tersaji sesuai perkembangan zaman, tanpa sekalipun mengabaikan warisan budaya. Contoh nyatanya terangkum dalam dua festival berikut yang berlangsung pada September 2018.

**Malang Flower Carnival (16 September)**

Setiap kali Malang Flower Carnival (MFC) berlangsung, Jalan Ijen yang merupakan kawasan *heritage* sepanjang 1,3 kilometer begitu

ramai dipadati pengunjung, baik warga maupun wisatawan. Mereka berjajar di kedua sisi jalan untuk menyaksikan kemegahan parade dalam balutan kostum glamor berwarna-warni dan berdimensi besar.

Selain menjaga relevansi julukan "Makobu" alias "Malang Kota Bunga", MFC digelar sebagai ajang kompetisi bagi para desainer lokal di wilayah Jawa Timur. Tahun lalu, 214 desainer ambil bagian sebagai peserta dan sukses menarik lebih dari 5.000 pengunjung.

Mengusung tema "Wonderful Indonesian Flowers", peserta MFC 2018 wajib menonjolkan keindahan bunga-bunga Indonesia sebagai karakter busananya, dengan

syarat utama berupa 75 persen berornamen bunga serta terbuat dari bahan daur ulang.

**Festival Lawang Kota Tua (27-29 September)**

Nuansa *Indische* cukup kental terasa saat menyusuri Lawang, sebuah kecamatan di Kabupaten Malang wilayah utara. Warisan kolonial juga tercermin dari sekitar 300 arsitektur yang tetap terjaga keasliannya hingga kini seperti Griya Bina, Hotel Niagara, dan Museum Kesehatan Jiwa.

Atmosfer *heritage* dengan kesejukan khas pegunungan ditawarkan secara khusus dalam Festival Lawang Kota Tua yang berlangsung di Griya Bina. Selama tiga hari, pengunjung dapat menikmati berbagai acara seru mulai dari pertunjukan seni, pameran industri kreatif, festival kopi dan aneka kuliner, hingga parade lintas etnis. Pelaksanaan kegiatan ini turut mendukung transformasi Lawang sebagai etalase wisata sejarah di Jawa Timur. ■



**4,91 juta**  
Jumlah wisatawan yang berpelesir ke Malang selama 2017.



### PLN 123 Raih 7 Medali di TBCCI

Contact Center PLN 123 yang dikelola oleh ICON+ berhasil unjuk gigi dalam ajang The Best Contact Center Indonesia 2018. Dalam ajang penghargaan yang dihelat oleh Indonesian Contact Center Association (ICCA) ini, Contact Center PLN 123 berhasil memboyong tujuh medali sekaligus, yakni *Gold Award* untuk kategori *Team Reliable & Accurate*, *Silver Award* untuk kategori *Best of the Best Supervisor*, *Silver Award* untuk *Quality Assurance Small*, *Silver Award* untuk *Best of The Best Quality Assurance*, *Platinum Award* untuk kategori *Agent Medium*, *Bronze Award* untuk kategori *Agent Medium*, dan *Bronze*



*Award* untuk kategori *Technology Innovation*.

TBCCI sendiri dilaksanakan ICCA sebagai upaya mengembangkan industri *contact center* di Indonesia, khususnya dalam meningkatkan

peran serta karyawan dalam mengembangkan kemampuan, kreativitas dan kinerja dalam mengelola *contact center*.

### ICON+ Sabet Penghargaan dalam Ajang Anugerah BUMN 2018

ICON+ berhasil meraih penghargaan untuk kategori Strategi Pertumbuhan Terbaik dalam ajang 7th Anugerah BUMN 2018 yang diselenggarakan oleh Majalah *BUMN Track*. Penghargaan diterima langsung oleh Direktur Keuangan dan Sumber Daya Manusia ICON+ pada acara malam penghargaan yang dihelat di Hotel JW Marriot, Kamis, 9 Agustus lalu.



Kemenangan ICON+ diraih usah ICON+ melalui Plt. Direktur Perencanaan dan Operasi Jaringan ICON+ Zulhedi memaparkan pencapaian kinerja di hadapan para juri. Dalam paparannya, Zulhedi menyampaikan sejumlah pencapaian yang berhasil dicatatkan ICON melalui data, angka, dan foto.

Anugerah BUMN sendiri merupakan acara rutin tahunan yang diselenggarakan oleh *BUMN Track*. Ajang ini bertujuan untuk mengapresiasi kontribusi BUMN yang telah menunjukkan kinerja unggul serta mampu berdaya saing di tingkat nasional dan global,

sekaligus mendorong pertumbuhan tata kelola BUMN yang semakin baik. Pada tahun ini Anugerah BUMN mengangkat tema "Memperkokoh BUMN Hadir di Dalam Negeri dan Kancah Global."



### Donor Darah, ICONers Kumpulkan 75 Kantong Darah

Bekerja sama dengan PMI DKI Jakarta, ICON+ menyelenggarakan acara donor darah di Aula ICON+ Mampang, Jakarta Selatan, Jumat, 20 Juli silam. Acara yang bertajuk "*Donor Darah: Share Blood, Share Life*" ini merupakan salah satu bentuk program CSR ICON+.

Acara donor darah ini tidak hanya diikuti oleh para ICONers, tapi juga melibatkan masyarakat sekitar ICON+ Mampang. Tak kurang, Plt. Direktur Utama ICON+ Hikmat Dradjat turut mendonorkan darahnya. Dalam donor kali ini, ICON+ dan PMI berhasil

mengumpulkan 75 kantong darah untuk diberikan kepada yang membutuhkan.





## Pastikan Pasokan Listrik Aman pada Asian Games, ICON+ dan PLN Siaga Penuh

**P**T PLN (Persero) didaulat untuk menjaga ketersediaan pasokan listrik selama Asian Games berlangsung dengan target *zero down time*. Selaku anak perusahaan PLN, ICON+ turut menjadi pendukung utama kesuksesan PLN dalam mewujudkan hal tersebut.

Komitmen PLN dan ICON+ diteguhkan melalui apel siaga yang diselenggarakan di Palembang pada 19 Juli lalu, dan di Kawasan Monas pada 9 Agustus. Di Palembang apel

dipimpin oleh Wiluyo Kudswiharto selaku Direktur PLN Bisnis Regional Sumatera. Sementara dari ICON+ hadir Direktur Solusi dan Operasi Ketenagalistrikan Ardian Cholid yang didampingi oleh GM SBU Palembang Ajat Munajat. Sementara di Jakarta apel siaga dipimpin oleh Direktur PLN Bisnis Regional Jawa Bagian Barat Haryanto WS dan dari ICON+ hadir Plt. Direktur Perencanaan dan Operasi Jaringan Zulheldi. Dalam acara tersebut juga ditandatangani komitmen bersama antara tim

PLN dan ICON+ untuk menjaga keandalan dan kelangsungan pasokan listrik selama Asian Games.

Selain melalui dukungan aplikasi teknologi, ICON+ mendukung PLN selama Asian Games melalui fasilitas *video conference* antar posko dan CCTV untuk melakukan pemantauan baik di Jakarta maupun di Palembang.

## Didukung ICON+, Kementerian ESDM Luncurkan Contact Center 136

**R**abu, 15 Agustus 2018 lalu, Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral (ESDM) secara resmi meluncurkan Contact Center 136, di Gedung Sekretariat Kementerian ESDM, Jakarta. Acara peluncuran dihadiri oleh Menteri ESDM Ignasius Jonan.

Layanan Contact Center 136 akan melayani pertanyaan, keluhan, dan permintaan informasi dari masyarakat setiap hari kerja mulai pukul 07.00 hingga pukul 17.00. Sementara untuk hari Sabtu dan

Minggu akan diaktifkan fitur *Interactive Voice Respons (IVR)*. Layanan ini memiliki total 12 agen *Costumer Service Officer* yang terdiri dari 7 agen *call*, 2 agen *social media*, dan 3 *team leader*, yang keseluruhannya didukung penuh oleh ICON+.

“Kami ucapkan terima kasih kepada ICON+ dan para *provider* layanan telekomunikasi atas dukungannya selama membangun sistem ini. Ini adalah bentuk *support* kepada sektor

ESDM dalam meningkatkan layanan publik,” tutup Jonan.





## Resensi Buku

# Langkah Penting Menjadi Inovator

Judul : Semua Bisa Jadi Inovator!  
 Penulis : Desmon Ginting  
 Penerbit : Elex Media Komputindo  
 Tahun Terbit : Agustus 2018  
 Halaman : 200

Memasuki era disrupsi seperti saat ini, kita sering melihat satu per satu pelaku industri harus menemui garis akhirnya. Mereka yang bertahan umumnya ditandai dengan satu ciri khas: inovatif. Inilah sebuah era di mana mereka yang

hanya nyaman dengan cara-cara lama akan segera tertinggal. Inovasi menjadi kunci penting. Tapi, apakah semua orang berpeluang menjadi inovator? Jawabannya, menurut Desmon Ginting, iya. Semua orang bisa menjadi inovator dengan

skalanya masing-masing. Yang dibutuhkan hanyalah keinginan kuat dan komitmen dalam menggapai mimpi. Desmon membagikan langkah-langkah jitu bagi para pembacanya yang hendak menjadi inovator. ■

## Resensi Film

# Yang Layak Ditunggu



**Aruna & Lidahnya**

**Sutradara:** Edwin  
**Pemain:** Dian Sastrowardoyo, Oka Antara, Nicholas Saputra, Hannah Al Rashid

Tak banyak film bertema kuliner di Indonesia. Film ini akan menambah daftar yang tak banyak itu. Bercerita soal petualangan kuliner Aruna (Dian Sastrowardoyo) bersama sahabatnya. Namun di tengah petualangan tersebut, hadir sosok dari masa lalu.



**Wiro Sableng Pendekar Kapak Maut Naga Geni 212**

**Sutradara:** Angga Dwimas Sasongko  
**Pemain:** Vino G. Bastian, Sherina Munaf, Marsha Timothy, Lukman Sardi, Dwi Sasono

Diperankan oleh keturunan asli penulis novel legendaris Wiro Sableng (Bastian Tito), film ini menjanjikan kisah ciamik. Film ini berlatar Nusantara di abad ke-16.



**Searching**

**Sutradara:** Aneesh Chaganty  
**Pemain:** John Cho, Debra Messing, Michelle La

Seorang ayah kehilangan jejak putrinya. Setelah mencari ke sana ke sini dan tak menemukan hasil, ia kemudian melacaknya dengan menelusuri segala aktivitas laptop putrinya. Yang ia dapatkan justru di luar dugaan. ■





18<sup>th</sup> ASIAN GAMES  
**Jakarta  
Palembang  
2018**

ASIAN GAMES 2018  
**Energy of Asia**

ICON+ Turut Mendukung dan  
Menyukseskan ASIAN GAMES 2018

Jakarta – Palembang  
**2018**

